

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat membuat segala sesuatu yang berbau teknologi berkembang dengan sangat signifikan seperti dibidang teknologi yang saat ini melakukan perdagangan tidak harus *face to face*¹, datang ke tempat penjual berada, tetapi hanya dengan menggunakan handphone dan computer yang sebagai alat prasarana dalam melakukan perdagangan serta dalam melakukan pemasarannya mulai dari tahapan promosi sampai dalam tahapan penjualannya masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli dimana pun dan kapan pun.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Penggunaan internet sebagai media perdagangan terus meningkat dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan karena berbagai manfaat yang di dapat oleh

¹ www.pakarkomunikasi.com, *Komunikasi Antar Pribadi*, <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-antar-pribadi>, diakses pada tanggal 16 september 2018 20:35 WIB, memberikan penjelasan face to face atau yang di sebut dengan bertatap muka ialah merupakan cara komunikasi antar individu yang di lakukan dengan cara berhadapan langsung dengan individunya.

perusahaan atau penjual maupun konsumen dengan melakukan transaksi jual beli melalui internet. Di Indonesia telah mulai penggunaannya oleh beberapa perusahaan atau penjual yang lebih dikenal dengan sebutan *e-commerce*, *e-commerce* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. *e-commerce* tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk yang berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.

Pelaksanaan jual beli secara online dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan misalnya pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari produk jasa yang dibelinya tapi tidak melakukan pembayaran juga sebaliknya bila pembeli sudah membayar tetapi barang tidak dikirim oleh penjual. Bagi pihak yang tidak melakukan tanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapat ganti rugi. “Pentingnya permasalahan hukum di bidang *e-commerce* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi internet”.²

Di Indonesia khususnya banyak aplikasi-aplikasi yang menyediakan kepada penjual maupun pembeli untuk melakukan transaksi, seperti tokopedia, shopee, JD id, lazada, carusell, jual beli kaskus, dan lain-lain.

² Daniel Alfredo Sitorus, *Perjanjian Jual Beli Melalui Iinternet (e-commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata*, Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2015

Dalam mengakses aplikasi tersebut tidak dapat setiap orang menggunakannya atau mengaksesnya, karena dari pihak penjual misalnya harus mengikuti aturan-aturan atau ketentuan-ketentuan yang harus disepakati dalam melakukan penjualan di dalam aplikasi tersebut. Begitupun untuk pembeli, harus mengikuti ketentuan-ketentuan yang berlaku di dalam aplikasi tersebut. Seperti mengharuskan setiap pengguna aplikasi untuk memberikan data diri dengan benar. Tetapi banyak oknum yang melanggar ketentuan-ketentuan atau kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh aplikasi, sebab kurang kuatnya ketentuan tersebut dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data dari Kementerian Kominfo, telah ada 16.678 laporan yang masuk ke situs cekrekening.id dan dari seluruh laporan yang masuk tersebut, hampir 14.000 di antaranya merupakan tindak kejahatan berupa penipuan transaksi *online*.³

Aplikasi-aplikasi tersebut biasa disebut dengan toko online, *e-commerce*, *virtual store*, *web store*, dan di wikipedia pun disebut dengan belanja daring. Karena semakin besar perannya *e-commerce* tersebut dalam perkembangan ekonomi, menjadikan investor-investor tertarik. “Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mengungkapkan, nilai investasi di sektor *e-commerce* pada 2017 mencapai lebih dari USD 5 miliar. Hal ini

³ www.nasional.kompas.com, 16.000 Laporan Diterima CekRekening.id, *Penipuan "Online" Capai 14.000*, <https://nasional.kompas.com/read/2018/09/11/15014481/16000-laporan-diterimacekrekeningid-penipuan-online-capai-14000>, diakses pada tanggal 02 oktober 2018 jam 12:05 WIB

menjadikan *e-commerce* sebagai sektor ekonomi yang paling strategis saat ini”.⁴

Pertumbuhan positif yang terjadi pada *e-commerce* di Indonesia, membuat banyak perubahan dalam cara masyarakat belanja atau memenuhi kebutuhan yang semakin bergeser ke arah elektronik atau *online shopping*.

Dalam menawarkan barang, Penjual tidak perlu bertemu dengan calon pembeli, tidak seperti perdagangan yang konvensional yaitu sistem perdagangan dimana penjual dan pembeli bertemu langsung, calon pembeli dapat melihat langsung benda yang akan di jual. Sedangkan pada *system online* atau menggunakan aplikasi, pembeli hanya dapat melihat gambar atau tulisan yang memberikan informasi barang terkait yang diperjualbelikan oleh penjual di dalam aplikasi tersebut, yaitu penjual hanya perlu melakukan promosi-promosi yang diperlukan agar calon pembeli melihat barang atau jasa yang dipromosikan di dalam aplikasi, web, dan lain-lain yang digunakan dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

Masyarakat semakin banyak yang melakukan transaksi jual beli online, seolah-olah masyarakat tidak memperdulikan adanya perbuatan melawan hukum. Semakin banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi elektronik, banyak pula yang mengalami penipuan dalam melakukan

⁴ www.nextren.grid.id, *Inilah tren e-commerce 2018 di Indonesia*, <http://nextren.grid.id/read/0124363/inilah-tren-e-commerce-2018-di-indonesia-menurut-toko-online-ini?page=all>, diakses pada tanggal 04 september 2018 08:10 WIB

transaksi. Namun tidak semua yang mengalami kejadian tersebut untuk mengajukan atau melaporkan kejadian bahwa telah mengalami penipuan.

Dalam kasus penipuan ini dapat diartikan atau di sebut dengan *cyber crime*. *Cyber crime* adalah perbuatan melanggar hukum/ kejahatan *virtual* (tidak nyata) yang memanfaatkan media komputer yang terhubung ke internet dan mengeksploitasi komputer lain yang terhubung dengan internet. Karakteristik unik dari kejahatan di dunia maya tersebut antara lain menyangkut lima hal,⁵ yaitu:

1. Ruang lingkup kejahatan
2. Sifat kejahatan
3. Modus kejahatan
4. Pelaku kejahatan
5. Kerugian yang ditimbulkan

Dari adanya hubungan itu juga memunculkan dampak yang besar terhadap meningkatnya kejahatan di dunia internet. Keamanan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang

⁵ Fiorida Mathilda, *Cyber Crime dalam Sistem Hukum Indonesia*, jurnal Politeknik Negeri Bandung Sigma-Mu Vol.4 No.2, 2012

bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia.⁶

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam penulisan skripsi ini penulis memberikan suatu pengetahuan kepada setiap pembaca, tentang sesuatu yang lazim dan banyak orang tahu untuk dilakukan penelitian dengan judul **"Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* (Aplikasi Shopee)"**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan transaksi jual beli pada aplikasi shoope?
2. Apa faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara *online* melalui aplikasi shopee?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan transaksi jual beli pada aplikasi shopee
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*.

⁶ Wahyu Agus Winarto, *Sebuah Kajian Pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*, Jurnal Universitas Jember, 2011

3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara *online* melalui aplikasi shopee.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dari penelitian ini dapat memberi kegunaan secara teoritis maupun praktis, adapun kegunaannya sebagai berikut

1. Kegunaan Teoritis

- a. Berharap penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmu hukum khususnya hukum ekonomi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- b. Penelitian ini dapat sebagai literatur bagi mahasiswa atau mahasiswi yang lain terutama yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru kepada masyarakat tentang adanya perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online* terutama yang melalui aplikasi shopee.

- b. Bagi Penjual Online

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para penjual dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas yang membuat

konsumen tertarik dan memberikan kepercayaan kepada penjual terutama penjual dalam aplikasi shopee.

c. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemerintah untuk membuat aturan hukum yang dapat melindungi konsumen atau para pihak pengguna aplikasi penjualan *online*.

E. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah, yang di dasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.⁷ Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini mencakup beberapa hal, yaitu:

1. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan yang mengutamakan pada aturan hukum/yuridis yang dipadukan dengan menelaah fakta-fakta sosial yang terkait dengan penelitian. Yuridis Sosiologis dilakukan berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, baik tindakan yang

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 1986, hlm 42

dilakukan oleh manusia dilingkungan masyarakat, maupun pelaksanaan hukum oleh lembaga-lembaga sosial.⁸

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi Penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analitis, deskriptif analitis yaitu penelitian yang melukiskan atau menggambarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisa dengan teori-teori ilmu hukum dan suatu keadaan atau objek tertentu secara faktual dan akurat.⁹

3. Sumber data

a. Data Primer : Yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama.

Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data¹⁰

b. Data Sekunder : Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, data sekunder adalah data yang tidak langsung atau data yang

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm 101

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tujuan Singkat*, Jakarta: Raja Garindo Persada, 2007, hlm.11

¹⁰ Umi Narimawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Bandung: Agung Media, 2008, hlm 98

diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, makalah, artikel-artikel, jurnal, laporan penelitian, skripsi, arsip-arsip, dan dokumen.¹¹

Data Sekunder terdiri dari:

- 1) Bahan Hukum Primer, bahan hukum primer merupakan merupakan bahan hukum yang bersifat *otoritatif* berupa peraturan perundang-undangan,¹² yang terdiri dari:
 - a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - b) Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d) Undang-undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - e) Surat Edaran Menteri Komunikasi Dan Informatika No 5 Tahun 2016 Tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform Dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) Yang Berbentuk *User Generated Content*

¹¹ Sugiyono, *Loc.Cit.*, hlm 308-309

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2006, hlm 141

f) Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan penelitian hukum yang berupa penjelasan bagi bahan hukum primer, yang terdiri dari dokumen-dokumen, karya ilmiah (berupa makalah, artikel jurnal, skripsi, dll), berita, koran, majalah, dan hasil-hasil laporan penelitian lainnya yang merupakan bahan hukum penunjang penelitian.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan penelitian hukum yang merupakan sebuah petunjuk dan penjelasan terhadap bahan penelitian hukum primer dan bahan penelitian hukum sekunder, terdiri kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, dan ensiklopedi.¹³

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang digunakan untuk mengumpulkan sumber data, karena dengan proses pengumpulan suatu data, akan didapatkan data yang hendak diperlukan untuk dianalisa. Dalam penelitian ini, perolehan datanya sebagai berikut :

a. Data primer

Teknik pengumpulan data primer dapat diperoleh melalui kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan wawancara, ataupun

¹³ [www.lawmetha.wordpress.com](https://www.lawmetha.wordpress.com/2011/05/19/metode-penelitian-hukum-normatif/), *Metode Penelitian Normatif*, <https://lawmetha.wordpress.com/2011/05/19/metode-penelitian-hukum-normatif/>, diakses pada tanggal 02 oktober 2018 14:34 WIB

gabungan dari ketiganya¹⁴. Jenis wawancara terdiri dari wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, dan wawancara kombinasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara kombinasi dalam memperoleh data primer, wawancara kombinasi adalah yaitu perpaduan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Selain memiliki pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya, peneliti juga bebas melakukan improvisasi dengan menanyakan informasi lain. Wawancara jenis ini diharapkan dapat memberikan data yang lebih mendalam¹⁵

Dalam pengumpulan data primer, penulis melakukan wawancara terhadap Bapak Abdun Mufind, SH selaku Kabid Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat di Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang Jawa Tengah, dan Rizka Sagita Larasati, Meida Hesnawati, Kurnia Tripambudi, Sidiq Wijarnako, Nur Windi Diana, Safira Septiyani, Delailah, Desta Ratih Putri Rengganis, Karina Kumalasari, Raka Alfarez Zunda, Chindy Yolanda Carerina, Raden Roro Amaliya Kusumawati selaku konsumen dalam transaksi *online*, selain itu juga berdasarkan pengalaman dari penulis.

¹⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kualitatif, Kuantatif dan R&D), Bandung, Alfabeta, 2016, hlm 194

¹⁵ DosenSosiologi.com, <http://dosen sosiologi.com/pengertian-wawancara-jenis-dan-contohnya-lengkap/>, diakses pada tanggal 23 oktober 2018 18:26 WIB

b. Data sekunder

Dalam memperoleh data sekunder pada penelitian ini, penulis melakukan kegiatan membaca, mengkaji, menelaah, dan menganalisis data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier kemudian diperoleh sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang sedang dikaji dan diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis ajukan, maka untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang timbul, penulis mengambil lokasi penelitian pada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Semarang Jl. Taman Borobudur Utara XII/11 Kel. Manyaran, Semarang, Jawa Tengah

6. Metode Analisis Data

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara, data yang diperoleh di analisis secara Kualitatif, menurut Sugiono dalam bukunya yang berjudul Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Analisis Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat porspositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci,

pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dikualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.¹⁶

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan untuk mempermudah dalam mengkanji dan menelaah yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan Tinjauan Umum tentang Konsumen meliputi: Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha meliputi: Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Larangan Bagi Pelaku Usaha, Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum tentang Perjanjian meliputi: Pengertian Perjanjian, Syarat Sahnya Perjanjian, Unsur-unsur

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010 hlm 23

Perjanjian, Asas-asas Perjanjian, Subjek Perjanjian, Risiko, Wanprestasi, *Overmacht*, Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual Beli meliputi: Pengertian Perjanjian Jual Beli, Unsur-unsur Perjanjian Jual Beli, Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli, Tinjauan Umum tentang Jual Beli dalam Perspektif Islam, Tinjauan Umum tentang Jual Beli *Online* (*E-Commerce*) meliputi: Pengertian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*), Pihak-pihak dalam Jual Beli *Online* (*E-Commerce*), Jenis-Jenis Transaksi *Online* (*E-Commerce*)

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan tentang rumusan masalah yang ada, yaitu: Pelaksanaan transaksi jual beli melalui aplikasi shopee, faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*, dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli secara *online* melalui aplikasi shopee.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran bagi pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

